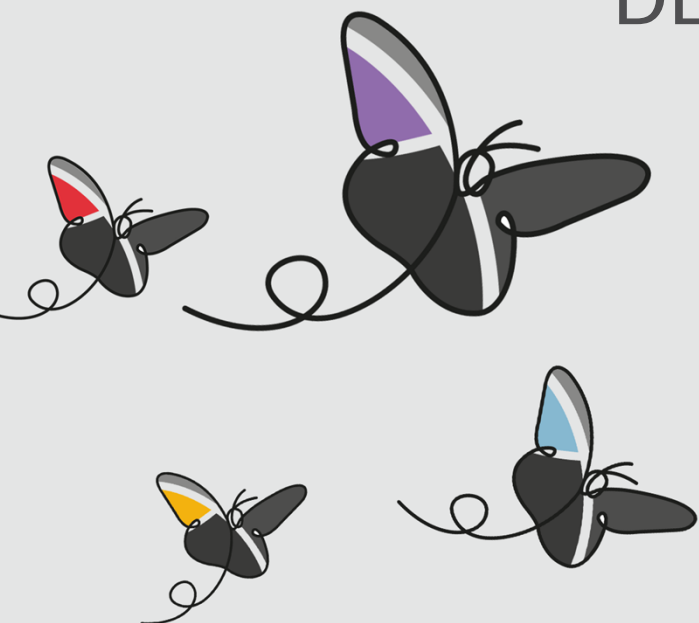


Denderleeuw *in beweging*



MEERJARENPLAN 2020-2025

BD400 – SNELLE EN EFFICIËNTE DIENSTVERLENING OP MAAT VAN DE KLANT



Gemeente Denderleeuw

A. De Cockstraat 1 - 9470 Denderleeuw
NIS-code: 41011

Algemeen directeur: Jimmy Geeraerts
Financieel directeur: Jo Waterloos

Denderleeuw
Vertrouwde schakel





Omschrijving BD

Onze gemeente heeft sinds begin 2017 een uitgetekende visie op dienstverlening waarbij een snelle en efficiënte dienstverlening voorop staat met een indeling van onze producten, kanalen en diensten volgens de behoeften van de burger. De vernieuwing van de onthaalbalie in het administratief centrum en de invoering van een snelbalie vormden de eerste concrete uitwerkingen van dit dienstverleningsconcept. Ook in de komende bestuursperiode zetten we de visie op dienstverlening verder om in de praktijk. Zo wordt onze website vernieuwd en het digitaal loket verder uitgebreid (aanvragen premies, een evenementenloket, online solliciteren, ...) waardoor we een 24u/24u dienstverlening mogelijk maken voor tal van producten. We introduceren werken op afspraak en klantgeleiding en bekijken een aanpassing van onze openingsuren zodat we winnen op vlak van efficiëntie én klantvriendelijkheid.

ACTIEPLANNEN

AP4000 Volop inzetten op digitale dienstverlening voor de klant

ACTIES

A40000 Werken op afspraak en klantgeleiding implementeren, samen met het herbekijken van de openingsuren van de gemeentelijke dienstverlening

We blijven inzetten op digitale dienstverlening. De werking van het digitaal loket wordt geëvalueerd en waar nodig aangepast en uitgebreid. Daarnaast wordt ook bekeken hoe het digitaal dienstverleningsconcept verder kan uitgebreid worden.

In de eerste plaats wordt een klantgeleidingssysteem geïmplementeerd bij de dienst Burgerzaken. Later zal die dienst als piloot fungeren om ook werken op afspraak in te voeren. Ook hier zal de implementatie geëvalueerd worden en zal nagegaan worden of andere aspecten van de dienstverlening dienen aangepast te worden. Indien de evaluatie positief is, kan het werken op afspraak ook uitgebreid worden naar andere diensten en kunnen we onze openingsuren desgewenst aanpassen.

Een belangrijk voordeel aan deze nieuwe toepassingen is de mogelijkheid tot rapportering. Wanneer je als bestuur kan vaststellen hoeveel bezoekers er langskomen, voor welke producten en op welke tijdstippen, kan je de dienstverlening hierop afstemmen. Meten is weten.

Trekker CBS: Andy Depetter

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2020

Uitgevoerd



Stand van zaken

Het werken op afspraak werd in het voorjaar van 2020 organisatiebreed en versneld ingevoerd omwille van de coronacrisis. De nieuwe manier van werken wordt door zowel de medewerkers als het merendeel van de bezoekers positief geëvalueerd. Bovendien werden er voor dringende zaken of korte transacties alternatieven gecreëerd zoals het digitaal loket en de snelbalie aan het onthaal. Heel wat zaken kunnen ook telefonisch of via mail met een medewerker in orde worden gebracht. Zo hoeven mensen zich voor heel wat vragen niet meer naar onze gebouwen te begeven en kunnen ze dit vrij eenvoudig van thuis uit regelen.

Zie actie 40242 'Dagelijks instaan voor professionele basisdienstverlening voor al onze producten' voor cijfers over het werken op afspraak, de werking van het digitaal loket en de snelbalie.



Tijd

Versneld uitgevoerd



Geld

A40001 Digitaal platform verder uitbouwen voor aanbod vrije tijd en Huis van het Kind

De dienst Vrije tijd en het Huis van het Kind werken al enige tijd met een webshop, maar ondervinden heel wat problemen naar gebruiksvriendelijkheid toe zowel voor de klant als voor de medewerker in de backoffice. Daarom wordt onderzocht welk platform beter geschikt is om de producten vanuit beide diensten aan te bieden: van tickets bestellen voor een cultuurvoorstelling tot een squashbox of materiaal van de uitleendienst reserveren of een inschrijving doen voor een sportkamp of zomeropvang in de kinderopvang. Gebruiksvriendelijkheid voor klanten is prioritair. Het platform moet vlot kunnen koppelen met reeds bestaande software en met de gemeentelijke website. Het betekent een tijdswinst voor zowel klanten als medewerkers en ondersteunt de professionele en efficiënte dienstverlening van beide diensten.

Binnen de dienst Vrije tijd zorgen we ook voor de uitbouw van een online evenementenloket. Hiermee willen we lokale verenigingen en organisatoren een moderne tool aanbieden die het hen vergemakkelijkt om activiteiten op ons grondgebied te organiseren. Zo zou het een vermindering van de administratieve werklust moeten betekenen. Het online evenementenloket is dus een stap in de goede richting tot de realisatie van een integraal, inclusief, efficiënt en transparant evenementenbeleid. Binnen het Huis van het Kind staat ook de vernieuwing van de software voor baby- en peuteropvang op het programma.

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2022

In uitvoering



Stand van zaken

In 2019 werd een uitgebreid marktonderzoek gevoerd naar een softwareleverancier voor een webshop voor het aanbod vrije tijd en het aanbod buitenschoolse kinderopvang. De leverancier die als beste uit de bus kwam, had echter nog een testtraject met lokale besturen lopen. We wachtten de concrete feedback af vooraleer verdere stappen te zetten. Op 18 mei 2021 werd de opdracht gegund aan eze/Tjek. Hierop startte de inhoudelijke voorbereiding en implementatie van de nieuwe software. De lancering van de nieuwe webshop naar onze inwoners toe is voorzien begin augustus 2021.



Tijd

Vertraagd



Geld

A40002 Digitalisering van de dienstverlening in de bibliotheek met o.m. installatie van zelfscanbalies

We zetten volop in op de uitbouw van een professionele en digitale dienstverlening in de dienst Vrije tijd. In de bibliotheek bouwen we een zelfscanbalie uit: op die manier kunnen klanten zelfstandig boeken inscannen bij het ontlenen en inleveren. Ook voor het ontlenen van films en luisterboeken kunnen we de klanten meer zelfstandigheid toevertrouwen. Door dvd's en luisterboeken met alle schijven in vergrendelde securitydozen in de kasten te plaatsen, moeten deze niet meer allemaal door de baliemedewerkers manueel toegevoegd of verwijderd worden



bij het uitlenen of inleveren. De klanten kunnen de dozen dan zelf ontgrendelen bij het uitlenen van de dvd's of luisterboeken. Deze vernieuwingen betekenen een vermindering van administratieve werklust bij de medewerkers, waardoor er meer tijd kan gaan naar actieve ondersteuning van klanten.

Trekker CBS: Alberic Sergooris

Startdatum: 01-01-2021 Einddatum: 31-12-2022

In onderzoek

Stand van zaken

De goedkeuring van de budgetten voor het zelfuitleensysteem in de bibliotheek maakt nog onderdeel uit van de aanpassing meerjarenplan 2021. Intussen kwamen al 3 leveranciers hun product voorstellen. De implementatie zal ten vroegste voor najaar 2022 zijn.

Tijd

Het budget voor de zelfscanbalies moet nog goedgekeurd worden en kon dus nog niet gegund worden.

Geld

Bij de aanpassing meerjarenplan 2021 wordt de zelfscanbalie voor de bib in principe meegenomen.

A40003 Vernieuwing en actualisering van de website en het digitaal loket

Naast de fysieke dienstverlening kiezen we ervoor om ook een kwaliteitsvolle en toegankelijke e-dienstverlening uit te bouwen. De gemeentelijke website is en blijft daartoe de belangrijkste toegangspoort voor onze inwoners.

De website denderleeuw.be is de motor van de e-dienstverlening en digitale communicatie. We moeten dus blijvend inzetten op de continue ontwikkeling en uitbreiding van de webstek, met speciale aandacht voor de toegankelijkheid van de dienstverlening, gebruiksvriendelijkheid, performantie en aanpassing aan de noden van de dag. De belangrijkste bouwstenen van de website zijn de productencatalogus en het digitaal loket, waardoor de website - in de mate van het mogelijke - een gelijkwaardig alternatief kan worden voor de fysieke dienstverlening en 24 uur per dag toegankelijk is.

Ook usability, veiligheid en responsiviteit zijn belangrijke criteria voor het gebruiksgemak van de burgers, wat zich vertaalt in het design en de informatiearchitectuur van de website.

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2021

In uitvoering

Stand van zaken

Begin januari 2021 ging onze vernieuwde website online. Dit ambitieuze doel werd gehaald door enorme inspanningen van het gemeentelijke SPRINT-webteam onder leiding van de communicatiedienst en onze nieuwe webbouwer Paddle. Door het wegvallen van de ondersteuning bij de websitebouwer van dat moment & de coronacrisis was het project van de totale vernieuwing van de website immers eind 2020 versneld opgestart. De noodzaak voor een performante, toegankelijke en gebruiksvriendelijke website werd snel en dringend voelbaar naarmate de coronacrisis verder escaleerde, in het bijzonder vanaf de periode van lockdown en de invoering van het werken op afspraak. Ook binnen de



crisiscommunicatiecampagne speelde en speelt de website als centraal informatiepunt een cruciale rol.

Op basis van analyses van de huidige website en de algemene trends binnen webontwerp en digitale communicatie werden een eerste concept en design mbt de functionaliteiten en navigatie van de nieuwe website uitgetekend. Speerpunten zijn het strakke, responsieve ontwerp voor de webpagina's, een sobere startpagina met een centrale en sterke zoekfunctie en 10 toptaken, de verdere uitbouw van het digitaal loket en een koppeling met de UiT-databank. Een nieuwe navigatiestructuur werd uitgetekend en de productencatalogus op de huidige website werd grondig geüpdatet en stelselmatig overgezet naar het nieuwe content management systeem, dat op het gloednieuwe Drupal 9 platform draait.

Ook de integratie van Mijn Burgerprofiel werd meteen meegenomen in het project. Via Mijn Burgerprofiel, een initiatief van de Vlaamse overheid met samenwerking van alle overheden in ons land, kunnen burgers veilig aanmelden en surfen op de overheidswebsites van de federale, Vlaamse en lokale overheid. De integratie van Mijn Burgerprofiel in de nieuwe website, en de koppeling met de eBox voor burgers, werd meteen na de livegang geïmplementeerd in samenwerking met Informatie Vlaanderen en Paddle.

Denderleeuw zet al enkele jaren hard in op de digitalisering van haar dienstverlening én organisatiestructuur. De nieuwe website vormt in dit verhaal 'ons digitaal gemeentehuis' dat 24/7 open is. De site is daarom in de eerste plaats een volledige en gemakkelijk doorzoekbare producten- en dienstencatalogus. Op deze 'productpagina's' geven we door opvallende actieknoppen ook een kanaalvoorkeur mee, die afgeleid is uit ons dienstverleningsconcept dat in 2016 werd uitgetekend. Alle producten die online kunnen aangevraagd of afgehandeld worden, zijn ook nog eens apart verzameld in ons digitaal loket. Het digitaal loket bundelt momenteel al meer dan 90 online diensten!

Belangrijke bouwstenen voor dit digitaal loket zijn enerzijds de webloketten eGovFlow Burgerzaken- Strafregister en Eagle (aanvraag en behandeling van vergunningen inname openbaar domein) en anderzijds de eigen webformulieren. De nieuwe module webformulieren maakt het mogelijk om complexere online formulieren te maken die ook gebruiksvriendelijk zijn. Sinds de start in januari tot eind juni 2021 werden maar liefst 65 webformulieren gemaakt (op de 'oude' website hadden we 34 webformulieren). Van januari tot juni 2021 ontvingen we in totaal 1907 aanvragen via een webformulier (in 2020 waren dat er 1515 op een volledig jaar en in 2019 klokten we af op 1079). De meest gebruikte webformulieren zijn de meldingskaart (335), het afsprakenformulier (367), aanvraag Belgische nationaliteit (91), aanvraag notariële inlichtingen (90), de melding van de organisatie van een evenement (40), de aanvraag financiële tussenkomst in afvalfactuur (34) en de nieuwe sollicitatieformulieren (samen goed voor 400 sollicitaties op 11 vacatures). Daarnaast zijn er ook nog de bevraging rond de volkstuinen (34) en de inschrijvingen voor onder meer de webinars Week van de Opvoeding (78), participatiemoment herbestemming kerk Iddergem (35), de online infovergadering CAR (28) en Blokspot (66).

Voor het tweede deel van 2021 wordt alles in gereedheid gebracht om een nieuwe webshop voor Vrije Tijd en Kinderopvang te lanceren.



Denderleeuw
Vertrouwde schakel

Zoeken

Menu

Digitaal loket **Meldpunt** **Afspraak** **Corona** **Openingsuren**

Populair

- Vaccinatiecentrum Denderdal
- Kunstroute 2021
- Wegenwerken & verkeershinder
- Welzijnswijzer: wegwijs in welzijn
- Vacatures
- Webshop vrije tijd en kinderopvang
- Bekendmakingen & reglementen
- Parkeerverbod aanvragen
- Denderleeuwbon met solden
- Registreer op BE-Alert
- Nieuwe woonpremies vanaf 1 april 2021
- Veilig naar school

- **Tijd**
- **Versneld**
- **Geld**

ACTIEPLANNEN

AP4001 Korter op de bal spelen in dienstverlening



ACTIES

A40010 Invoeren van een wachtdienst voor dringende zaken buiten de normale werkuren

Het gemeentebestuur beschikt reeds een heel aantal jaren over een systeem waarbij een aantal medewerkers buiten de diensturen worden ingezet voor het bestrijden van sneeuw en ijzel waar nodig. Ook voor andere interventies buiten de diensturen zou het gemeentebestuur een systeem willen uitwerken waarbij een medewerker kan opgeroepen worden om een dringende herstelling uit te voeren of om een euvel tijdens een gemeentelijk evenement of activiteit waarvoor beroep werd gedaan op de uitleendienst, recht te zetten. Zo wil het gemeentebestuur instaan voor een nog betere dienstverlening.

Trekker CBS: Andy Depetter

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2021

In onderzoek



Stand van zaken

Onze rechtspositieregeling werd in mei 2019 aangepast om het systeem van een wachtdienst in ons bestuur mogelijk te maken. In 2020 werden een aantal voorbeelden van wachtdiensten opgevraagd bij andere lokale besturen om een concrete regeling te kunnen uitwerken. Er is vooralsnog geen akkoord over de afbakening van de functies waarvoor het systeem van wachtdienst binnen ons bestuur moet geactiveerd worden.



Tijd



Geld

A40011 De dienstvoertuigen uitrusten met een 'track & trace'-systeem

We rusten het wagenpark van de gemeente stelselmatig uit met een track & trace-systeem. Dit biedt heel wat voordelen: het systeem maakt het mogelijk de kenmerken van elk voertuig te inventariseren, het geeft aan welke wagen op onderhoud moet en wanneer, de bezetting van elke wagen wordt in kaart gebracht waardoor we de wagens efficiënter kunnen inzetten, rijroutes kunnen geoptimaliseerd worden, het aantal gereden kilometers en de vorderingen binnen de doelstellingen van ons klimaatplan kunnen gerapporteerd worden... Kortom, dit zorgt dat het beheer van het rollend materieel heel wat vergemakkelijkt wordt.

Trekker CBS: Jo Fonck

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2021

In onderzoek



Stand van zaken

In samenwerking met de gemeente Haaltert is info ingewonnen over de beschikbare track&trace-systemen. Een bestek voor de aankoop is in opmaak. Omwille van de extra werklast die de coronacrisis opleverde voor de dienst Facility is dit bestek nog niet afgerond en werd dit verschoven naar 2021.



Tijd

Vertraagd. Er wordt gestreefd naar een bestekopmaak in de tweede helft van 2021.



■ Geld

A40012 Moderniseren van meldpunt en klachtenbehandeling

Het reglement voor klachtenbehandeling dateert inmiddels reeds van 2010 en is dus stilaan toe aan een opfrisbeurt om blijvend tegemoet te komen aan technologische vernieuwingen en verwachtingen van de inwoners. Jaarlijks wordt gerapporteerd over de klachtenbehandeling in onze gemeente en OCMW.

We bekijken of de gemeentelijke website gebruiksvriendelijker kan gemaakt worden om klachten of meldingen in te dienen, en of ook andere kanalen kunnen ingezet worden om een duidelijke opvolging van de klacht of melding te garanderen. Ook voor mensen die niet digitaal wegwijs zijn, blijven we een toegankelijke manier voorzien om klachten of meldingen kenbaar te maken aan het gemeente- of OCMW-bestuur.

Trekker CBS: Andy Depetter

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2021

In uitvoering

■ Stand van zaken

Met de lancering van de nieuwe website begin 2021 werd centraal op de homepagina een meldpunt voorzien, naast andere topfunctionaliteiten zoals ons digitaal loket, onze afsprakenpagina, de coronapagina's en een overzicht van onze openingsuren. Zo maken we het onze inwoners makkelijker om een probleemsituatie, vraag, suggestie, klacht of felicitatie aan hun lokaal bestuur door te geven.

Op onze nieuwe webpagina rond het meldpunt werd naar het voorbeeld van enkele andere lokale besturen een duidelijk onderscheid gemaakt tussen meldingen voor de gemeente en meldingen voor andere organisaties, zoals Ilva, De Watergroep of Fluvius, zodat deze sneller kunnen behandeld worden door de bevoegde instanties.

Meldingen voor ons lokaal bestuur kunnen eenvoudig via een digitaal meldingsformulier ingegeven worden, inclusief foto's en bijlagen die makkelijk kunnen geüpload worden.

Op de webpagina zelf wordt de burger meteen geïnformeerd dat hij/zij een ontvangstbevestiging zal krijgen en informatie over een mogelijke oplossing. De behandelingstermijn met inhoudelijke feedback staat weergegeven op onze website zodat inwoners weten waaraan ze zich kunnen verwachten. Achterliggend worden de meldingen in




het postregistratiepakket toegewezen aan de juiste dienst. Wekelijks wordt sinds juni 2020 een lijst getrokken met de binnengekomen meldingen voor opvolging.





Digitaal loket


Meldpunt


Afspraak


Corona


Openingsuren

 Tijd

 Geld

Opvolgingsrapportering



2020

